

**PENGARUH SOSIALISASI PROGRAM DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM
PENDAFTARAN TANAH SISTEM LENGKAP (PTSL)
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA :
STUDI KASUS DI DESA WELAHAN, DESA GEDANGAN
KECAMATAN WELAHAN DAN DESA JEBOL
KECAMATAN MAYONG KABUPATEN JEPARA**

TESIS



Oleh:

**JOHN FITRI
NIM : 201801015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH SOSIALISASI PROGRAM DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH
SISTEM LENGKAP (PTSL)**

**DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA : STUDI
KASUS DI DESA WELAHAN, DESA GEDANGAN DAN DESA
JEBOL KECAMATAN MAYONG KABUPATEN JEPARA**

Oleh:

JOHN FITRI, SE
NIM : 201801015

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Pengujian Ujian Tesis Program Studi Magister
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal : Februari 2021

Pembimbing I



Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM.
NIDN. 0610057804

Pembimbing II



SUTONO, SE, MM, PhD.
NIDN. 0626017003

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen



Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM,
NIDN. 0616077304

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI

**PENGARUH SOSIALISASI PROGRAM DAN
KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH
SISTEM LENGKAP (PTSL)**

**DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA : STUDI
KASUS DI DESA WELAHAN, DESA GEDANGAN KECAMATAN
WELAHAN DAN DESA JEBOL KECAMATAN MAYONG
KABUPATEN JEPARA**

Nama Mahasiswa
NIM

: JOHN FITRI, SE
: 201801015

Program Studi
Tanggal Ujian

: Magister Manajemen
: 26 Februari 2021

TIM PEMBIMBING

Ketua

: Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM

(.....)



Anggota

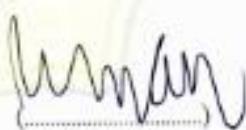
: Sutono, SE, MM, PhD.

(.....)

TIM PENGUJI

Dosen Penguji

: Dr. Drs. Sukiman, S.Pd.SHMM



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa Tesis dengan judul PENGARUH SOSIALISASI PROGRAM DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEM LENGKAP (PTSL) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA : STUDI KASUS DI DESA WELAHAN, DESA GEDANGAN DAN DESA JEBOL KECAMATAN MAYONG KABUPATEN JEPARA.

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus,

Penulis

JOHN FITRI
NIM : 201801015

RIWAYAT HIDUP

Nama : JOHN FITRI
NIM : 201801015
TTL : KUDUS, 30 September 1975
Alamat : Jln.PR SUKUN Gondosari RT03/07 Gebog Kudus
Orangtua : Bapak H.Karmain, S.Pd
Ibu Hj. Karsonah (Alm)
Anak : Atiqa Yuanita Ana Budiasih,S.AP.
Safiera Elmayra Fitri
Savero Yordan Xaquille Rasheed
Elvina Adeline Yuanita
Elvano Alrafaezya Hafidzuan
Pendidikan : SD Negeri Jurang 03 Lulus 1988
SMP Negeri 1 Gebog Lulus 1991
SMEA Negeri Kudus Lulus 1994
Universitas Muria Kudus Lulus 1999
Pekerjaan : PNS ATR/BPN JEPARA

Kudus, Februari 2021

Penulis

JOHN FITRI
NIM 201801015

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaian ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Darsono, M..Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang memberikan ijin belajar pasca sarjana.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs.,M.M.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang memberikan rekomendasi penelitian.
3. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dorongan dan semangata dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. Mokhamad Arwani, SE.,M.M., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan tesis ini.
5. Sutono, S.E.,,,M.M.,,,P.hD., selaku pembimbing anggota yang telah membimbing serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
6. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd.,S.H.,M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran hingga terwujudnya tesis ini.
7. Kepala Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Jepara yaitu bapak Jaka Pramono, S.P.,M.M yang telah memberikan dukungan dan semangatnya.
8. Kepala desa Welahan, desa Gedangan kecamatan Welahan dan desa Jebol kecamatan Mayong kabupaten Jepara yang telah memberikan ijin penelitian sehingga terwujudnya tesis ini.
9. BapaK, Ibu, Istri, anak-anak serta Saudara -saudaraku tercinta yang telah memberikan dorongan, motivasi dan doa dalam menyelesaikan studi.
- 10.Para dosen , keluarga, dan rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bantuan atau ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

ABSTRAK

John Fitri

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi program PTSL terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Program PTSL di Kantor Pertanahan (Kantah) Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh sosialisasi program PTSL terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Program PTSL di Kantah Kabupaten Jepara. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan yang ada di Desa Welahan, Desa Gedangan Kecamatan Welahan dan Desa Jebol Kecamatan Mayong secara proporsional sebanyak 4.172. Sedangkan sampel menggunakan pendekatan *probability sampling* dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified sampling* sebanyak 210 orang. Analisis data yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah *structural equation modeling* (SEM) dari *software AMOS* dengan terlebih dahulu melakukan pengujian dimensi-dimensinya melalui *confirmatory factor analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi Program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, sosialisasi program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara.

Kata Kunci: sosialisasi, kinerja, kualitas pelayanan, kepuasan.

ABSTRACT

John Fitri

This study aims to analyze the effect of socialization of the PTSL program on the quality of service of employees in the PTSL program at Kantor Pertanahan (Kantah) Jepara Regency, to analyze the influence of employee performance on the quality of employee service in the PTSL program in Kantah, Jepara Regency, to analyze the influence of socialization of the PTSL program on community satisfaction in The PTSL Program in Kantah, Jepara Regency, analyzes the effect of employee performance on community satisfaction in the PTSL Program in Kantah Jepara Regency, analyzes the effect of service quality on community satisfaction in the PTSL Program in Kantah Jepara Regency. The population of this research is all service users in the village of Welahan, Gedangan Village, Welahan District and Jebol Village, Mayong District proportionally as many as 4,172. While the sample used a probability sampling approach and the sampling method used was stratified sampling of 210 people. The data analysis developed in this research is structural equation modeling (SEM) of AMOS software by first testing its dimensions through confirmatory factor analysis.

The results showed that program socialization had a positive and significant effect on the service quality of the Kantah Jepara Regency, employee performance had a positive and significant effect on the service quality of the Kantah Jepara Regency, program socialization had a positive and significant effect on community satisfaction. and significant to community satisfaction in the Kantah Jepara Regency, service quality has a positive and significant effect on community satisfaction in the Kantah Jepara Regency.

Keywords: socialization, performance, service quality, satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul PENGARUH SOSIALISASI PROGRAM DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEM LENGKAP (PTSL) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEPARA : STUDI KASUS DI DESA WELAHAN, DESA GEDANGAN DAN DESA JEBOL KECAMATAN MAYONG KABUPATEN JEPARA. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus.

Sebagai sebuah tesis tentunya tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya diharapkan kritik,saran, dan masukan yang membangun. Tidak lupa saya juga sampaikan ucapan terima kasih kepada " Dr. Mokhamad Arwani, SE.,MM." , " Sutono, SE.,MM.,PhD." , " Dr. Drs. Sukirman, S.Pd.SH.MM " yang telah memberikan dukungan dan bimbingan sehingga Tesis ini dapat selesai sesuai rencana.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Dengan segala kekurangannya semoga mampu memberikan sumbangsih kendati kecil untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus,
Penulis

JOHN FITRI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
 BAB II : TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.1.1. Pengaruh Wajib Pajak, Sosialisasi, dan Penerimaan Pajak.	13
2.1.2. Pengaruh Sosialisasi, Layanan, Sanksi Pajak.....	13
2.1.3. Pengaruh Wajib Pajak, Layanan terhadap TKWP	14
2.1.4. Pengaruh Kinerja Pegawai Untuk Kepuasan Masyarakat .	14
2.1.5. Pengaruh Kualitas Layanan Untuk Konsumen	15
2.1.6. Pengaruh Kompetensi Untuk Konsumen.....	17
2.1.7. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Untuk Kepuasan.....	17

2.2	Landasan Teori	18
2.2.1.	Sosialisasi Program.....	18
2.2.2.	Kinerja Pegawai	24
2.2.3.	Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.4.	Kepuasan Masyarakat	27
2.2.5.	Program PTS'L	28
2.2.5.1.	Perencanaan	31
2.2.5.2.	Penetapan Lokasi	32
2.2.5.3.	Persiapan.....	33
2.2.5.4.	Pembentukan Panitia PTS'L dan Satuan Tugas	33
2.2.5.5.	Penyuluhan	37
2.2.5.6.	Pengumpulan Data Fisik dan Yuridis	37
2.2.5.7.	Penelitian Data Yuridis untuk Pembuktian Hak.....	39
2.2.5.8.	Pengumuman Data Fisik dan Yuridis	40
2.2.5.9.	Konversi, Pengakuan Hak dan Pemberian Hak	42
2.2.5.10.	Pembukuan Hak	44
2.2.5.11.	Penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah.....	45
2.2.5.12.	Pendokumentasian dan Penyerahan Hasil Kegiatan	48
2.2.5.13.	Pelaporan	49

BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	51
3.2	Definisi Operasional.....	51
3.3	Hubungan Antar Variabel	54
3.3.1.	Pengaruh sosialisasi PTS'L terhadap pelayanan.....	54
3.3.2.	Pengaruh kinerja pegawai	55
3.3.3.	Pengaruh sosialisasi PTS'L untuk kepuasan	57
3.3.4.	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat	58
3.3.5.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat	58
3.4	Hipotesis Penelitian	59

3.5	Perumusan Hipotesis.....	59
3.5.1.	Pengaruh sosialisasi PTSL terhadap kualitas pelayanan....	59
3.5.2.	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.....	60
3.5.3.	Pengaruh sosialisasi PTSL terhadap kepuasan masyarakat	60
3.5.4.	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat	60
3.5.5.	Pengaruh kualitas pelayanan untuk kepuasan masyarakat.	60

BAB IV : METODE PENELITIAN

4.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	62
4.2	Metode Pengambilan Sampel	62
4.3	Metode Pengumpulan Data.....	64
4.4	Sumber dan Jenis Data.....	64
4.5	Pengukuran Variabel.....	65
4.5.1.	Variabel Sosialisasi Program	65
4.5.2.	Variabel Kinerja Pegawai	66
4.5.3.	Variabel Kualitas Layanan.....	67
4.5.4.	Variabel Kepuasan Masyarakat	68
4.6	Analisis Data.....	70

BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	75
5.1.1.	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Jepara	75
5.2	Deskripsi Responden.....	77
5.2.1.	Jenis Kelamin	78
5.2.2.	Umur	78
5.2.3.	Tingkat Pendidikan.....	79
5.2.4.	Tingkat Masa Kerja	79
5.3	Deskripsi Variabel.....	80
5.4	Uji Instrumen.....	83
5.4.1.	Uji Validitas.....	83
5.4.1.1.	Uji Validitas.....	83
5.4.1.2.	Uji Reliabilitas.....	85

5.4.1.3. Variance Extracted (AVE)	85
5.4.1.4. Dicriminant Validity.....	86
5.4.2. Structural Equal Modeling (SEM).....	87
5.5 Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	87
5.5.1. Normalitas Data.....	87
5.5.2. Outliers	88
5.5.3. Analisis Faktor Konfirmatori	89
5.6 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk.....	90
5.6.1. Konstruk Eksogen (X)	90
5.6.2. Konstruk Endogen (Y).....	92
5.6.3. Analisis Faktor Konfirmatori.....	94
5.6.4. Analisis Konfirmatori Full Model	94
5.6.4.1 Uji Model Confirmatory Factor Analysis....	95
5.7 Pengujian Hipotesis	97
5.7.1. Analisis Pengaruh Langsung	97
5.7.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung	100
5.7.3. Besarnya Total Effect	101
5.8 Pembahasan	102
5.8.1. Pengaruh Sosialisasi terhadap Kualitas Pelayanan	102
5.8.2. Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan ..	103
5.8.3. Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepuasan	104
5.8.4. Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat	105
5.8.5. Pengaruh Layanan Untuk Kepuasan Masyarakat.	106
BAB VI : PENUTUP	
6.1.Kesimpulan.....	107
6.2.Saran	108
6.2.1. Implikasi Teroritis	108
6.2.2. Implikasi Praktis.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Data Puldadis Tim III ATR/BPN Kantah Jepara 2019	8
3.1.	Definisi Operasional dan Indikator Penelitian	53
4.1.	Data Populasi Penelitian	63
4.2.	Jumlah Sampel Penelitian	63
4.3.	Jenis Data	65
4.4.	Goodness of Fit Indices.....	72
5.1.	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	78
5.2.	Karakteristik Responden Umur.....	78
5.3.	Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan.....	79
5.4.	Karakteristik Responden Masa Kerja.....	80
5.5.	Deskripsi Statistik Variabel Sosialisasi Program.....	81
5.6.	Deskripsi Statistik Variabel Kinerja Pegawai	81
5.7.	Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
5.8.	Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Masyarakat	83
5.9.	Uji Validitas	84
5.10.	Uji Reliabilitas	85
5.11.	Variance Extracted (AVE)	86
5.12.	Uji Dicriminan Validity	86
5.12.1	Nurmalitas Data	88
5.12.2	Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)	89
5.13.	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen	91
5.14.	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Endogen (Y).....	93
5.15.	Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Eksogen (X)	96
5.16.	Standardized Regression Weights.....	97
5.16.1	Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel....	98
5.17.	Besar Indirect Effect Melalui Kepuasan	100
5.18.	Besar Total Effect	101
5.19.	Indikator Variabel	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1.	Kerangka Konseptual Penelitian	51
4.1.	Skala Likert.....	64
4.2.	Model Variabel Sosialisasi Program	66
4.3.	Model Variabel Kinerja Pegawai	67
4.4.	Model Variabel Kualitas Layanan.....	68
4.5.	Model Variabel Kepuasan Masyarakat.....	69
4.6.	Model Analisis Jalur Penelitian.....	70
5.1.	Bagan Susunan Organisasi Kantor Pertanahanan	77
5.2.	Konstruk Eksogen.....	91
5.3.	Konstruk Endogen	93
5.4.	Konstruk Full Model SEM	95